

**HUBUNGAN KUALITI KEHIDUPAN KERJA (QWL) DENGAN TAHAP
KEPUASAN KERJA ANGGOTA PANGKAT RENDAH & KONSTABEL
POLIS DIRAJA MALAYSIA. SATU KAJIAN DI JABATAN SIASATAN
JENAYAH, IBU PEJABAT POLIS DAERAH, PETALING JAYA,
SELANGOR. D.E**

**IDRIS BIN ABDULLAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**HUBUNGAN KUALITI KEHIDUPAN KERJA (QWL) DENGAN TAHAP
KEPUASAN KERJA ANGGOTA PANGKAT RENDAH & KONSTABEL
POLIS DIRAJA MALAYSIA. SATU KAJIAN DI JABATAN SIASATAN
JENAYAH, IBU PEJABAT POLIS DAERAH, PETALING JAYA,
SELANGOR. D.E.**

Kertas kajian ini adalah dikemukakan kepada sekolah Siswazah sebagai
memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains
(Pengurusan), Universiti Utara Malaysia

Oleh

IDRIS BIN ABDULLAH.

Idris B. Abdullah, 2002. Hak Cipta Terpelihara

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan Universiti mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis ataupun Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakkan bagi tujuan-tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat keatas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini samada keseluruhan ataupun sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

DEKAN SEKOLAH SISWAZAH

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK

KEDAH DARUL AMAN.

ABSTRAK

Kajian ini mengkaji tahap kepuasan kerja dan sejauhmana hubungannya dengan kualiti kehidupan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel, di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Polis Daerah, Petaling Jaya, Selangor. Objektif kajian ini adalah; i) Melihat sejauhmana hubungan Kualiti Kehidupan Kerja dengan kepuasan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. ii) Melihat sejauhmana faktor Demografi/ ciri-ciri keperibadian mempunyai hubungan dengan tahap kepuasan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. iii) Mengkaji hubungan kualiti kehidupan kerja (QWL) yang memberi kesan kepuasan yang tinggi dan kepuasan yang rendah kepada Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. iv) Melihat sejauhmana kesesuaian Model Walton's sebagai rangka kerja bagi menerangkan hubungan kualiti kehidupan kerja dengan kepuasan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. Satu set soal selidik yang terdiri daripada 68 item bersekala likert telah dibentuk dan digunakan bagi mengukur maklumbalas responden terhadap pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Pengumpulan data dibuat melalui soal selidik keatas 102 Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel dari Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. Sebanyak enambelas hipotesis telah dibentuk dalam kajian ini. Analisa statistik yang digunakan ialah kekerapan, min, mod, sisihan piawai, korelasi Pearson (pearson r), ujian -t dan Analisa Varians sehala (One-way ANOVA). Hasil kajian i) Terdapat hubungan yang signifikan diantara kualiti kehidupan kerja dengan tahap kepuasan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel, di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. ii) Tidak terdapat hubungan faktor Demografi/ ciri-ciri keperibadian mempunyai hubungan dengan tahap kepuasan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. iii) Terdapat hubungan yang signifikan diantara kualiti kehidupan kerja (QWL) yang memberi kesan kepuasan yang tinggi dan kepuasan yang rendah kepada Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. iv) Model Walton's sebagai rangka kerja bagi menerangkan kualiti kehidupan kerja dan hubungan dengan tahap kepuasan kerja dikalangan Anggota Pangkat Rendah Polis & Konstabel di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor sangat sesuai dan paling relevan.

ABSTRACT

This study examines the level of job satisfaction and relationship with the quality work of life among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. The objectives of this study are to investigate ; i) the relationships between quality work of life and job satisfaction among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. ii) The differences of the level of satisfaction among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters based on demographic factors. iii) The relationships quality work of life with high job satisfaction and low job satisfaction among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. iii) The appropriateness of Walton's model as a framework for explaining job satisfaction among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. A set of questionnaires containing 68 items using five-points likert scale was applied to measure the assessment officers responses toward dependent and independent variables. Data has been gathered using questionnaire developed from 102 assessments among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. Sixteen hypotheses were constructed for this study. Statistical analysis used includes frequency, mean, median, mode, standard deviation, pearson correlation, t-test, and one-way analysis of variance (ANOVA). The result indicates ; i) significant relationships between quality work of life and job satisfaction among assessment junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. ii) No significant differences in the level of satisfaction among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters based on demographic factors. iii) Significant relationship between quality work of life with high job satisfaction and low job satisfaction among junior rank police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Petaling Jaya, Selangor. iii) The Walton's model is relevant and appropriate to be used as a framework for explaining job satisfaction among junior police officers & constables, at Criminal Investigation Department, District Police Headquarters, Pedaling Jaya, Selangor .

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, Syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah izinnya tesis ini telah dapat disiapkan. Dikesempatan ini saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Puan Lim Peng Joo, Penyelia tesis ini diatas segala bimbingan, nasihat, tunjuk ajar dan teguran yang amat berguna di sepanjang tempoh program Sarjana Sains (Pengurusan) UUM/INTAN 2002.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak YDH Ketua Polis Selangor diatas kebenaran untuk menjalankan kajian ini di Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pegawai dan anggota Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Polis Daerah, Petaling Jaya, Selangor diatas segala kerjasama yang diberikan sewaktu penyelidikan ini dijalankan.

Ucapan terima kasih juga kepada Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Pengarah INTAN dan pegawai-pegawai INTAN khususnya En. Ooi Seong Kang dan staf-staf INTAN diatas kerjasama yang diberikan sepanjang program DSP/SSP INTAN/UUM 2001/2002.

Setinggi-tinggi penghargaan dan sanjungan kepada isteri tercinta, Pn Suraya Bt Zainal dan anak-anak, Nabilah, Nasuha, Nazurah, Nasyatul Ain, Mohamad Irfan Naufal dan Mohamad Iqbal Naufal diatas segala pengorbanan dan sokongan moral yang diberikan sepanjang program sarjana ini dijalankan.

Terima kasih juga diucapkan kepada kawan-kawan seperjuangan DSP/SSP INTAN/UUM 2001/2002 diatas segala bantuan dan kerjasama yang diberikan sepanjang kursus ini dijalankan.

Semoga hasil kajian ini dapat dimanfaatkan untuk kepentingan bersama dan semoga Allah membalas kebaikan anda semua.

Wassalam.

Idris B. Abdullah
Universiti Utara Malaysia
Oktober 2002.

KANDUNGAN

Keterangan	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	
ABSTRAK (Bahasa Malaysia)	
ABSTRACT (English)	
PENGHARGAAN	
KANDUNGAN	
SENARAI JADUAL	
SENARAI GAMBARAJAH	

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pendahuluan
1.2	Pernyataan Masalah
1.3	Objektif Kajian
1.4	Kepentingan Kajian
1.5	Skop Kajian
1.6	Batasan Kajian
1.7	Kesimpulan

BAB 2 TINJAUAN BAHAN PENULISAN LEPAS

2.1	Pendahuluan
2.2	Konsep Kualiti Kehidupan Kerja
2.3	Konsep Kepuasan Kerja
2.4	Nilai, Sikap, Kepuasan Kerja
2.5	Teori-Teori Kepuasan Kerja
2.6	Hubungan Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Kepuasan Kerja

BAB 3 REKABENTUK DAN METODOLOGI KAJIAN

- 3.1 Rangka Kerja Teoritikal
- 3.2 Hipotesis Kajian
- 3.3 Rekabentuk Kajian
- 3.4 Populasi Kajian
- 3.5 Sample Kajian
- 3.6 Instrumen Kajian
- 3.7 Analisis Data
- 3.8 Kajian Rintis

BAB 4 ANALISA DAN DAPATAN KAJIAN

- 4.1 Pengenalan
- 4.2 Latarbelakang Responden
 - 4.2.1 Bangsa
 - 4.2.2 Jantina
 - 4.2.3 Umur
 - 4.2.4 Taraf Perkahwinan
 - 4.2.5 Tempoh Perkhidmatan
 - 4.2.6 Gaji
 - 4.2.7 Pangkat Dan Kedudukan
 - 4.2.8 Kelulusan Akademik
- 4.3 Ujian Kebolehpercayaan
- 4.4 Skor Pembolehubah-Pembolehubah Kajian
 - 4.4.1 Pembolehubah Bersandar
 - 4.4.1 Pembolehubah Tak Bersandar
- 4.5 Pengujian Hipotesis
 - 4.5.1 Teknik Pengujian Hipotesis
 - 4.5.2 Keputusan Pengujian Hipotesis

- 4.6 Ringkasan Keputusan Ujian Hipotesis
Kajian
- 4.7 Kesimpulan

BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

- 5.1 Pengenalan
- 5.2 Objektif dan Hasil Kajian
- 5.3 Implikasi Kajian
- 5.4 Kesimpulan
- 5.5 Cadangan Kajian Akan Datang

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

- 1 Soalselidik

SENARAI JADUAL

JADUAL	SENARAI JADUAL	Halaman
Jadual 2.1	Teori Motivasi	
Jadual 2.2	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Herzberg	
Jadual 2.3	Teori X dan Y	
Jadual 3.1	Senarai Perjawatan Dan Anggota Pangkat Rendah, JSJ, IPD, Petaling Jaya, Selangor.	
Jadual 3.2	Jadual Sampel Berdasarkan Kategori Pangkat	
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Umur	
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Gaji	
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Pangkat Dan Kedudukan	
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	
Jadual 4.7	Keputusan Ujian Cronbach Alpha Keatas Instrumen Kajian	
Jadual 4.8	Taburan Min, Sisihan Piawai, Median, Mod bagi Pembolehubah-Pembolehubah Kajian	
Jadual 4.9	Teknik Ujian Hipotesis	
Jadual 4.10	Keputusan Ujian Korelasi diantara Pembolehubah Tak Bersandar(QWL) dengan Pembolehubah Bersandar (Kepuasan Kerja)	

Jadual 4.11	Keputusan Ujian ANOVA Tahap Kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Bangsa
Jadual 4.12	Keputusan Ujian ANOVA Tahap Kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Jantina
Jadual 4.13	Keputusan Ujian ANOVA Tahap Kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Umur
Jadual 4.14	Keputusan Ujian ANOVA Tahap Kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Kelayakkan Akademik

JADUAL	SENARAI JADUAL	Halaman
Jadual 4.15	Keputusan Ujian ANOVA Tahap Kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 4.16	Keputusan Ujian ANOVA Tahap Kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Pendapatan	
Jadual 4.17	Keputusan Ujian ANOVA Tahap kepuasan Kerja berdasarkan Kepada Pangkat dan Kedudukan	

SENARAI GAMBARAJAH

GAMBARAJAH	SENARAI GAMBARAJAH	Halaman
Gambarajah 2.1	Hiraki Keperluan Maslow	
Gambarajah 3.1	Rangka Kerja Teoritikal Hubungan Diantara Pembolehubah Bebas Dan Pembolehubah Demografi Dengan Pembolehubah Bersandar (Kepuasan Kerja)	

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi komunikasi maklumat (ICT) dan era dunia globalisasi telah merubah paradigma baru polis dalam meningkatkan tahap kualiti profesionalisme pegawai dan anggotanya demi memenuhi kehendak masyarakat. Perubahan ini telah merubah keseluruhan sistem yang lama kepada yang baru sealiran dengan kemajuan semasa. Polis Diraja Malaysia ditubuhkan dibawah **seksyen 3 (1) Akta Polis 1967**. Tugas dan tanggungjawab anggota polis seperti termaktub di bawah seksyen 3 (3) Akta Polis 1967 iaitu:

- 1.1.1. Memelihara undang-undang dan ketenteraman awam.
- 1.1.2. Mengekalkan keamanan dan keselamatan persekutuan.
- 1.1.3. Mencegah dan mengesan jenayah.
- 1.1.4. Menangkap dan mendakwa pesalah-pesalah.
- 1.1.5. Mengumpul risikan keselamatan.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abdul Aziz b. Ismail (1988). *Motivasi dan hubungkaitnya dengan kepuasan kerja: Kajian dikalangan guru-guru sekolah menengah di Daerah Pontian*:Tesis M.Ed. Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Razak b. Ibrahim & Ainin Sulaiman (2000). *Gelagat Organisasi* (Edisi Kelapan): Edisi Bahasa Malaysia : Prentice Hall.
- Abd. Rauf,H.(1986), "*Job Motivation, Job Satisfaction and Role Performance Peninsular Malaysia*". Masters of Science Thesis, Universiti Pertanian Malaysia.
- Ahmad b. Sipon. (1966). *The application of Herzberg's Two Factor Theory to the job satisfaction of Malaysian Polytechnics instructors*. Thesis Ph. D. Virginia: University of Blacksburg.
- Ahmad sarji b. Abdul Hamid. (1995). *Perkhidmatan awam Malaysia: Kearah kecekapan dan keberkesanan*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Berhad.
- Albert S.King, Barbara J.Ehrhard (1997). *Empowering the Work Place: a commitment cohesion exercise : Empowerment in organizations*, Vol 5,Number 3,Page 139-150.
- Amy J.H, Max L.B, John K.C (2000). *The Effects of Work Orientation On Job Satisfaction Among Sheriffs' Deputies Practicing Community-Oriented Policing : An International Journal Of Police Strategies & Management*, Vol 23, Issue 1,Page 1-16.
- Arnold, H.J. dan Feldman, D.C. (1986). *Organizational behavior*. New York: Mc Graw –Hill Book Co.
- Arnold, J., Cooper, C.L. dan Robertson, I.T.(1995). *Work psychology: Understanding human behavior in the work place*. London: Pitman Publishing.
- Brown, H.A dan Ford,D.L (1977). *An exploratory analysis of discrimination in the employment of black MBA graduates*. Journal of Applied Psychology, 62,50-56.
- Buku Maklumat(1999): Ibu Pejabat Daerah Polis, Petaling Jaya, Selangor
- Campbell,A., Converse,P.E. and Rodger, W.(1976) *The Quality of American life. Perception, evaluation and satisfaction*. New York. Russel Sage.
- Carlson, H. C, (1981). *Improving the quality of working life*. In Management Handbook, pp 111-126. Edited by Paul Mali. John Willey & Son Inc. New York.

- Carter, A.G (1983) *QWL: An exploratory study in work group*. Phd Dissertation, University of California, Santa Barbara.
- Chelte, A.F (1984). *Organizational commitment, job satisfaction and the quality of work life*. Phd Dissertation, University of Massachusetts.
- Citra Karya (1994). *Falsafah, Nilai Dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam* : (INTAN) Percetakan Nasional Berhad.
- Cooper, D.R. dan Emory, C.W.(1995). *Business research methods*. (5th ed.). Chicago : Irwin, Inc.
- Commam, C.(1984). *Productivity of management through QWL program*. In Frombun (ed). *Strategic Human Resources Management*. Wiley. New York.
- Crannya, C.J., Patricia, C.J. dan Eugene, F.S. (1992). *Job Satisfaction: How people feel about their jobs and it affects their performances*. New York : Lexington Books.
- David Lewis, Kevin Brazil .(2001). *Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life* : Leadership in health services, Volume 14, Number 2, page 9-15
- Darwish. A.Yousef (2000). *Organizational commitment: a mediator of the relationships of leadership behavior with job satisfaction an performance in a non-western country*, Journal of managerial psychology, Vol 15, Number 1, Page 6-24.
- Efraty, D and Sirgy, M.J (1990). *The effects of quality of work life on employee behavior responses*. Social Indicator Research, PP 31-47.
- Elizur, D (1990) *Quality circle and quality of work life*. International Journal of Manpower. 11(6) pp. 37.
- Fatimah Omar dan Teoh Chin Yiap. (1989). *Ketegangan dan hubungannya dengan kepuasan kerja di kalangan anggota Polis di Ipoh*. Psikologi, 10, 1-14.
- French, J.R.P.Jr dan Kahn, R.L (1962). *A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health*. Journal of social issues, 18, 1-48
- Ganesh .N & Sandhya .S. (2001) *Knowledge Management : Enabling Business Growth*: Mc Graw-Hill Companies.
- Gaziel, H.L.(1986) *Correlates of job satisfaction. A study of the two factor theory in an educational setting*. Journal of psychology 120:613-623.

- Gibson, J.L., Ivancevich, J.H., & Donnelly, J.R. (1979). *Organizations: Behavior, Structure, Process*. Dallas, Texas: Business Publication, Inc.
- Glen, N.D., Taylor, P.A., dan Weaver, C.N. (1977). *Age and job satisfaction among males and females : A multivariate study*. Journal of Applied Psychology, 62, 189-193.
- Hans Pruijt .(2000). *Performance and quality of working life* : Journal of Organizational Change Management, Volume 13 ,Number 4, Page 389-400.
- Healey, J.F. (1996). *Statistics : A tool for social research*. (4th ed). Belmont: Wadsworth Publishing Co.
- Hellman, C.M. (1997). *Job Satisfaction and intent to leave*. Journal of social psychology, 137(6), 677-690
- Hulin, C.L & Smith, P.C. (1985). *A linear model of job satisfaction*. Journal of Applied Psychology, 49, 209-216.
- International Productivity Congress (1991). *Better Quality Of Work Life Through Productivity*. Tokyo : Nordica International Ltd.
- Jaafar Muhamad, M. Hizam & Zafir M. Makhbul. (2000). *Pengantar Pengurusan* : Leeds Publications.
- Jaafar Muhamad. (2000). *Kelakuan Organisasi*. (Edisi Keempat): Leeds Publications.
- Jerry D. Rogers, Kenneth E. Clow, Toby J. Kash (1994): *Increasing Job Satisfaction Of Service Personnel* : Journal Of Services Marketing, Vol 08, Issue 1, page 1-11.
- Lau Too Kya & Zainudin Awang (1994). *Statistik Asas ITM* : Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Lawler, E. E (1982). *Strategies for improving the quality of work life*. American Psychology, Vol. 37. No.4, pp 486-493.
- Lawler, E.E. (1986). *Strategies for improving the QWL*. American Psychology, Vol 37, pp 486-493.
- Mill, T. (1981). *What is the quality of working life?* Ottawa: labour Canada.
- Mohamad Najib b. Abd Ghafar (2000). *Penyelidikan Pendidikan* : Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Redzwan b. Ishak. (1995). *Kepuasan kerja dan stress dikalangan pentadbir sekolah*. Tesis M.Sc. Universiti Utara Malaysia.

- Mohd Salleh Abu & Zaidatun Tasir.(2001). *Analisis Data Berkomputer SPSS 10.0 For Windows*: Venton Publishing.
- Nadler,D. A and Lawler, E.E (1983), *Quality of work life: Perspective and direction*. Organizational Dynamic, pp 20-30
- Paul Hersey & Kenneth H. Blanchard (1972). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources* ; London : Prentice-Hall International ,Inc
- Pekeliling Perkhidmtan Bilangan 5 (2002). *Pelaksanaan Sistem Saraan Malaysia bagi Polis Diraja Malaysia: Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia*: Percetakan Nasional Malaysia Bhd.
- R.Dennis Middlemist & Michael A. Hitt (1981). *Organizational Behavior : Applied Concepts* : Oklahoma : Sciene Research Associates, Inc
- R.S.M.Lau .(2000). *Quality Of Work Life And Performance- An ad hoc investigation of two key elements in the sevice profit chain model* : International Journal Of Service Industry Management.Volume 11 number 5, Pages 422-437.
- R. Wayne Mondy & Robert M.Noë (1987).*Personnel : The Management Of Human Resources* (3th Edt) : Allyn and Bacon, Inc.
- Stephen P. Robbins (1985). *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, And Applications*. (2nd Edt). Prentice Hall. Inc.
- Terence R. Mitchell (1978). *People in Organizations Understanding Their Behavior*.Washington : McGraw-Hill,Inc.
- Terry Lam, Tom Baum, Ray Pine (2001): *Study of Managerial Job Satisfaction In Hong Kong's Chinese restaurants*: International Journal of Contemporary Hospitality Management,Vol 13, Issue 1, Page 1-9.
- T. Lucey (2000). *Quantitative Techniques* (5th Edt). London : Asfor Colour Press
- Titus Oshagbemi.(1997). *Job Satisfaction and Dissatisfaction in Higher Education*: Journal Education and Training,Vol 39, Issue 9, Page 1-7.
- Titus Oshagbemi (2000). *Is length of service related to level of job satisfaction?*: International Journal of Social Economics, Volume 27, Number 3, Page 213-226.
- Titus Oshagbemi (2000). *Gender differences in the job satisfaction of university teachers*, Volume 15, Number 7, Page 331-343.
- Uma Sekaran (2000). *Research Methods For Business : A skill building Approach* (3th ed.) : John Wiley & Son, Inc.

Wim Groot, Henriette Maassen Van Den Brink.(1999): *Job Satisfaction of Older Workers*: International Journal of manpower : Volume 20, Number 6, Page 343-360.

Wilcock, A. and Wright, M (1991) *Quality of work life in the knitwear sector of Canadian textile industry*. Public personnel Management, 20, pp 457-468.

Wright, R., King, S.W and Berg, W.E. (1985) *job satisfaction in the workplace. A study of black female in management positions*. Journal of Social Services Research 8: 65-79.

Zulkamain Zakaria (1999). *Statistik Pengurusan* : Penerbitan Universiti Utara Malaysia.